

Usages, usagers et impacts des services de transport avec chauffeur



Résultats de l'enquête sur l'impact des services de transport avec chauffeur



Cette étude a été réalisée par le bureau de recherche 6t et diffusée par Uber auprès des inscrits à son application en juin 2015.



La nécessité de réduire les externalités négatives liées à l'usage de l'automobile, qu'elles soient environnementales, économiques ou sociétales, s'impose de plus en plus fortement aux territoires métropolitains et constitue un réel défi pour les pouvoirs publics.

Dans ce contexte, de nouveaux services de mobilité partagée se développent, portés par le numérique. Reposant sur un découplage croissant entre possession et usage de la voiture particulière, ils permettent à la fois de :

- répondre à une demande de plus en plus forte de la population,
- compléter l'offre de transport existante en milieu urbain.

Parmi l'ensemble de ces services, les voitures de transport avec chauffeur sont en plein essor. La diffusion du téléphone mobile durant les années 2000, puis du *smartphone* et des systèmes de géolocalisation par satellite (GPS) depuis le début des années 2010, a engendré un bouleversement de l'industrie du transport des personnes. Grâce aux applications mobiles, les usagers sont désormais en mesure de se géolocaliser pour demander à être pris en charge par le véhicule le plus proche, sans passer par un standard téléphonique.



Évaluer l'impact des services de transport avec chauffeur

Si l'offre de services de transport avec chauffeur connaît une croissance exponentielle, les usages, les usagers et les impacts de ces services restent méconnus.

Cette étude vise à savoir :

- Qui sont les usagers des services de transport avec chauffeur ?
- Pour quelles raisons utilisent-ils ces services ?
- Quelle est la complémentarité de ces services avec l'ensemble des modes alternatifs à la voiture particulière ?
- Dans quelle mesure ces services influencent-ils les changements de comportement de mobilité ?

Comprendre le phénomène des services de transport avec chauffeur

➤ De quels services parle-t-on ?

Service de transport avec chauffeur professionnel

Dans l'étude, les services de transport proposés via une application de mise en relation avec un conducteur professionnel sont désignés par l'expression de « services de transport avec chauffeur professionnel ». Ils correspondent aux voitures de transport avec chauffeur (VTC).



Service de transport avec conducteur occasionnel

Dans le cas des services proposés via une application de mise en relation avec un conducteur non professionnel, nous parlons de « services de transport avec conducteur occasionnel ».

Les applications de mise en relation avec un conducteur occasionnel uberPOP et Djump ont été suspendues en France le 3 juillet 2015. Le 30 juillet 2015, Djump a été racheté par l'application VTC Chauffeur-Privé.



➤ Quelle place pour les services de transport avec chauffeur dans l'offre de transport existante ?

Uber constitue aujourd'hui le plus grand opérateur de mise en relation entre usagers et services de transport avec chauffeur en France et en Suisse romande : plus d'un million d'inscrits ont utilisé le service au moins une fois au cours des douze derniers mois (chiffres Uber au 10 juillet 2015). À ce titre, Uber représente un terrain d'étude idéal.

L'enjeu de l'étude n'est pas d'analyser les usagers des services d'Uber. Il s'agit de mieux comprendre les effets du développement des services de transport avec chauffeur dans l'écosystème de l'offre de transport existante, allant de la voiture particulière à l'ensemble des modes alternatifs : les transports collectifs, la marche, le vélo, l'autopartage, le taxi, etc.

Les résultats de l'étude sont mis en perspective avec :

- des données provenant des recensements de la population française¹ et suisse²,
- un échantillon d'usagers des services d'autopartage en boucle en France à partir d'une étude menée par 6t en 2013³ (2 090 usagers enquêtés),
- un échantillon d'usagers des services d'autopartage en trace directe (Autolib' Paris) à partir d'une étude menée par 6t en 2014⁴ (644 usagers enquêtés),
- un échantillon d'usagers du taxi en France à partir d'une étude menée par 6t en 2015⁵ (1 001 usagers enquêtés).

¹ INSEE, Recensement de la population 2012 - Limites territoriales au 1er janvier 2013.

² OSF, Recensement de la population 2010.

³ 6t-bureau de recherche, Enquête Nationale sur l'Autopartage : l'autopartage comme déclencheur d'une mobilité alternative à la voiture particulière, 2013.

⁴ 6t-bureau de recherche, ENA.3 – Enquête sur l'autopartage en trace directe (le cas d'Autolib' Paris). L'autopartage en trace directe : quelle alternative à la voiture particulière ?, 2014.

⁵ 6t-bureau de recherche, Usagers, usages et impacts du taxi – enquête auprès de 1000 usagers du taxi en France, 2015.

Des services utilisés pour des motifs personnels et de loisirs

➤ Un mode très largement utilisé pour des déplacements privés dans l'agglomération de résidence ...

Les usagers des services avec chauffeur sont **62 % à utiliser ces services seulement à titre privé**. Si on ne s'intéresse qu'aux usagers des services avec conducteurs occasionnels, ils sont 83 % à les utiliser à titre uniquement privé, alors que seuls 57 % des usagers du taxi n'utilisent le taxi qu'à titre privé (6t, 2015). 84 % des déplacements réalisés avec les services avec chauffeur ont lieu dans l'agglomération de résidence de l'utilisateur, alors que c'est le cas pour seulement 64 % des déplacements réalisés en taxi.

➤ ... et pour des motifs de loisir

Le motif principal des déplacements réalisés avec les services avec chauffeur concerne **les loisirs (47 %)**. Viennent ensuite les déplacements en lien avec une gare ou un aéroport (21 %). **À l'inverse, le principal motif des déplacements réalisés en taxi concerne l'accès à une gare ou un aéroport (36 %)** puis les déplacements pour loisirs (20 %).

Les déplacements professionnels et pour accès à des services médicaux représentent respectivement 14 et 12 % des déplacements en taxi alors qu'ils ne concernent que 8 et 2 % des déplacements réalisés via des services avec chauffeur.

Une complémentarité avec l'offre de transports en commun

➤ Un mode principalement utilisé quand l'alternative est moins bonne

Les services avec chauffeur réalisent une part importante de leur activité la nuit : **37 % de l'ensemble des déplacements réalisés avec ces services ont lieu la nuit**, principalement le week-end. Ces déplacements sont surtout assurés par les services avec conducteur occasionnel dont 47 % des déplacements ont lieu après minuit, contre 26 % des déplacements avec chauffeur professionnel. Le marché de la nuit ne représente que **20 % des déplacements réalisés en taxi**.

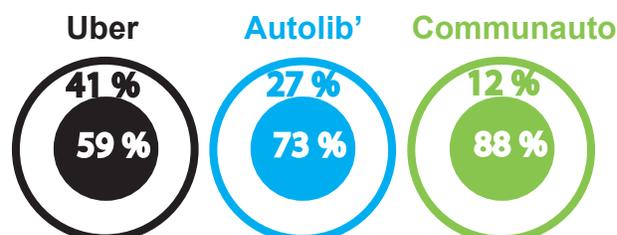
➤ Un mode utilisé de manière intégrée au bouquet de transport existant

Les usagers des services avec chauffeur ont des pratiques multimodales. **70 à 93 % des déplacements réalisés avec un service avec chauffeur sont précédés ou suivis d'un déplacement réalisé avec un mode alternatif à la voiture particulière** : selon que le service est pris au départ ou à destination du domicile, dans 20 à 30 % des cas la marche et dans 12 à 47 % des cas les transports en commun.

➤ Un mode au service d'une mobilité métropolitaine

Ces services permettent, d'une part, de **relier les villes-centres avec leur périphérie** et d'autre part, de **développer les alternatives en périphérie**. Ainsi 44 % des déplacements avec services avec chauffeur ont une origine et/ou une destination dans la périphérie de l'agglomération. 8 % d'entre eux sont internes à la périphérie. Dans l'agglomération parisienne, c'est 47 % des déplacements, soit un peu plus que les déplacements réalisés avec le système d'autopartage Autolib' (44 %), qui ont une origine et/ou une destination dans la périphérie (Autolib', rapport d'activité, 2014). Les usagers de ces services sont aussi davantage résidents de la périphérie.

Répartition des usagers selon leur lieu de résidence (centre ou périphérie) en Île-de-France



Sources : 6t, 2015, échantillon de 2 738 répondants franciliens ayant déjà utilisé Uber ; 6t, 2014, échantillon de 978 répondants franciliens ayant déjà utilisé Autolib' ou Communauto.

Qui sont les usagers des services avec chauffeur ?

➤ Des usagers des services avec conducteur occasionnel majoritairement jeunes et étudiants

Les usagers des **services avec conducteur occasionnel** sont majoritairement des étudiants ou des **jeunes actifs de moins de 30 ans**, vivant seuls ou en couple sans enfant, aux revenus modestes. Ils utilisent ces services avant tout à titre privé et sont dans une recherche d'efficacité en termes de rapport coût/temps de parcours.

34 %
d'étudiants et



63 %
de moins de 30 ans parmi les usagers des services avec **conducteur occasionnel**.



➤ Des usagers des services professionnels plus âgés, diplômés et aisés

Les usagers des **services avec chauffeur professionnel** sont **plus âgés (38 ans en moyenne)**, **plus diplômés**, **plus aisés** et vivent davantage en couple avec enfants. Ils utilisent ces services à la fois à titre privé et professionnel et, sans sous-estimer la dimension utilitaire du service, ils l'abordent davantage sous l'angle du confort et de l'agrément.

48 %
de cadres parmi les usagers des services avec **chauffeur professionnel**



➤ Peu d'usagers retraités

Il y a peu de retraités parmi les usagers des services avec chauffeur (1 %) alors qu'ils sont plus nombreux chez les usagers du taxi (13 %) mais moins que dans la population française (25 %). A l'inverse les étudiants représentent 25 % des usagers des services avec chauffeur contre 10 % des usagers du taxi. Contrairement aux retraités, les étudiants vivent davantage dans les grandes villes et utilisent massivement le *smartphone*.

➤ Un mode qui inspire confiance



Les services avec chauffeur se diffusent principalement **grâce au bouche-à-oreille**. La réputation de ces services auprès des usagers est

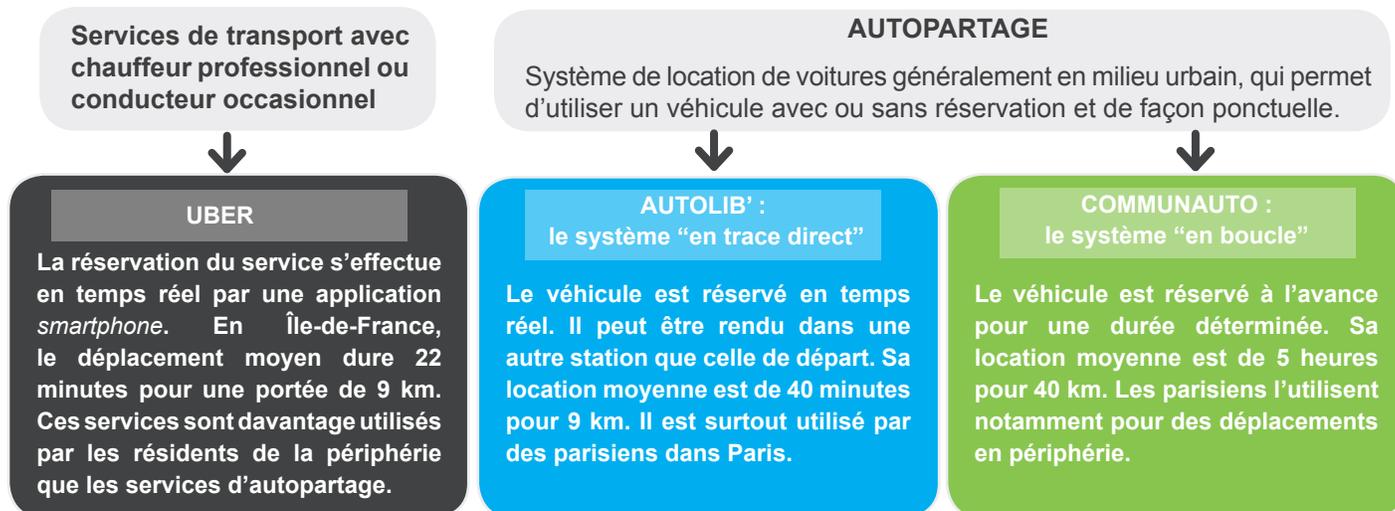
donc particulièrement importante pour leur développement.

Les usagers témoignent d'une confiance dans ces services qui dépassent la simple question de leur efficacité. Ils sont **53 % à déclarer être favorables à laisser leur enfant non accompagné réaliser un déplacement avec un service avec chauffeur** alors que les usagers du taxi ne sont que 38 % à être favorables à laisser leur enfant seul dans un taxi.

➤ Les services avec chauffeur changent les comportements de mobilité

Par rapport aux différents modes de transport de niche (autopartage, covoiturage, etc.), les services avec chauffeur ont un impact très direct et massif sur les changements de comportement de mobilité. **64 % des usagers des services avec chauffeur déclarent que le service est responsable de leur changement de comportements** (et non d'autres événements de leur vie : déménagement, changement d'emploi, etc.). Dans l'agglomération parisienne, ils sont presque 70 % à le considérer, contre 40 % des autopartageurs (6t, 2013).

Les systèmes de voiture partagée et la démotorisation : zoom sur l'agglomération parisienne



➤ Les usagers d'Uber utilisent moins la voiture que les usagers d'Autolib' en Île-de-France

Les effets sur les comportements de mobilité d'Uber sont similaires à ceux d'Autolib'. L'usage de tous les modes de transport diminue suite à l'adoption de ces deux services de voiture partagée. Pour les usagers d'Uber comme pour ceux d'Autolib', c'est l'usage de la voiture personnelle et du taxi qui diminue le plus.

Toutefois, les usagers d'Uber se différencient des usagers d'Autolib' en cela qu'ils utilisent moins souvent la voiture, toutes formes confondues (personnelle, partagée, taxi) : les premiers utilisent en moyenne 10,7 fois la voiture par mois suite à leur adoption d'Uber,

tandis que les seconds utilisent en moyenne 13,6 fois la voiture par mois suite à leur adoption d'Autolib'.

Cette différence s'explique par le fait que contrairement à Uber, Autolib' est un mode utilisé fréquemment, ce qui compense la diminution constatée de l'usage de la voiture personnelle. À l'inverse, Uber reste un mode de transport occasionnel. Les usagers d'Uber utilisent également ce service pour réaliser de nouveaux déplacements alors que les usagers d'Autolib' utilisent Autolib' à la place d'autres modes de transport pour réaliser des déplacements qu'ils faisaient déjà avant. Ainsi, l'augmentation de la mobilité en voiture chez les usagers d'Uber est surtout portée par ces nouveaux déplacements, ce qui n'est pas le cas avec Autolib'.

Evolution de l'utilisation mensuelle des différents modes de transport avant et après l'abonnement à un service de voiture partagée en Île-de-France

	Service de transport avec chauffeur IdF (Uber)		Autopartage en trace directe IdF (Autolib')		Autopartage en boucle IdF (Communauto)	
	Nb d'utilisations avant	Nb d'utilisations après	Nb d'utilisations avant	Nb d'utilisations après	Nb d'utilisations avant	Nb d'utilisations après
Voiture personnelle	6,1	5,0	4,8	2,5	3,5	0,5
Transport en commun	16,4	14,5	16,1	14,1	16,7	17,0
Vélo	3,3	2,9	4,4	3,7	6,4	6,8
Marche	7,0	6,9	9,4	9,0	11,5	11,9
Deux-roues motorisés	2,5	2,2	2,5	2,2	2,2	2,2
Taxi	3,4	0,8	3,1	1,5	1,5	1,4
Voiture partagée	/	4,9	/	9,6	/	1,6
Total usage voiture	9,5	10,7	7,9	13,6	5,0	3,5

Source : 6t, 2015, échantillon de 2 738 répondants franciliens ayant déjà utilisé Uber ; 6t, 2014, échantillon de 978 répondants franciliens ayant déjà utilisé Autolib' ou Communauto.

➔ Uber : le service de voiture partagée qui a supprimé le plus de voitures personnelles dans l'agglomération parisienne

Dans l'agglomération parisienne, les services avec chauffeur ont entraîné une diminution du parc automobile des usagers de 5,4 %. Cette diminution est plus faible que celle du parc de voitures possédées par les usagers d'Autolib' (- 23 %) et de Communauto (- 67 %). Cependant, en valeur absolue, Uber a déjà supprimé en Île-de-France plus de voitures qu'Autolib' et Communauto réunis.

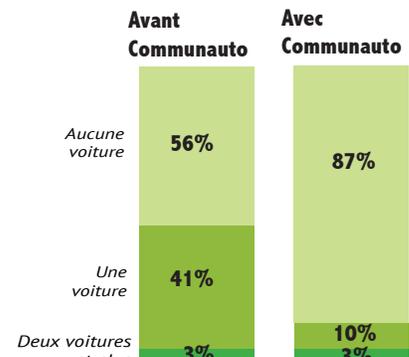
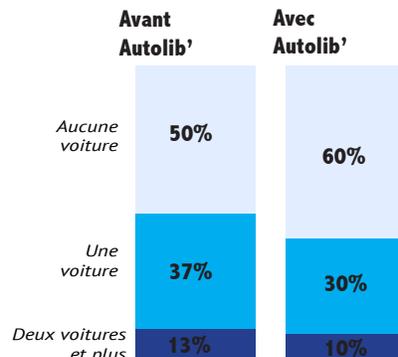
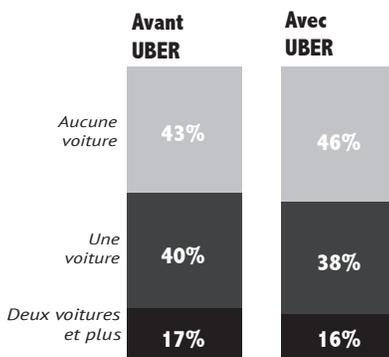
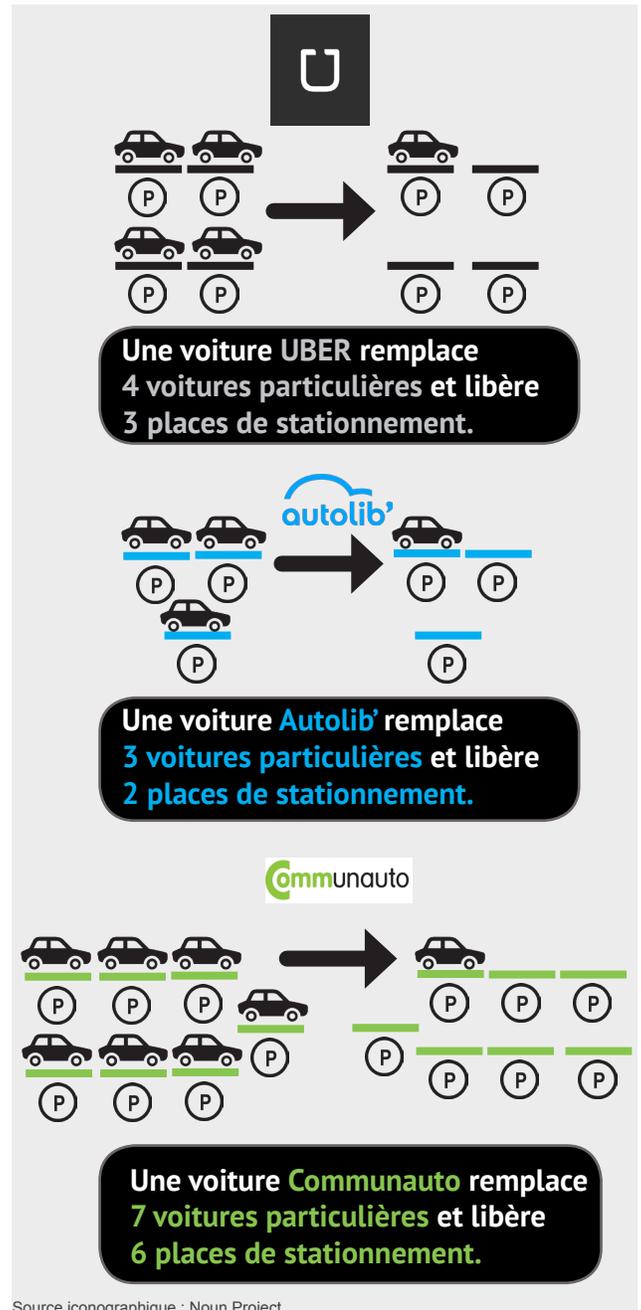
Autolib' : 79 411 abonnés actifs¹
Communauto : 2427 abonnés actifs²
 Uber : 621 171 abonnés actifs

Autolib' : 3276 véhicules¹
Communauto : 112 véhicules²
 Uber : 9 000 véhicules

Uber : 3 fois plus de voitures qu'Autolib' pour 9 fois plus d'usagers, 75 fois plus de voitures que Communauto pour 250 fois plus d'usagers.

22 000 voitures en moins dans l'agglomération parisienne grâce aux services avec chauffeur

En valeur absolue, Uber a déjà supprimé deux fois plus de voitures qu'Autolib' et Communauto réunis (Autolib' en a supprimées 10 000 et Communauto 800).



Une diminution de 5,4 % du parc automobile des inscrits à Uber suite à leur abonnement.

Une diminution de 23 % du parc automobile des inscrits à Autolib' suite à leur abonnement.

Une diminution de 67 % du parc automobile des inscrits à Communauto suite à leur abonnement.

¹ Source : Autolib', Rapport d'activité 2014

² Source : 6t-bureau de recherche, ENA, 3 Enquête sur l'autopartage en trace directe (le cas d'Autolib' Paris), 2014

Les services de transport avec chauffeur : la réponse à une demande de mobilité jusqu'ici non satisfaite

» Les services avec chauffeur répondent à la demande ...

Les services avec **chauffeur professionnel** répondent à une demande latente. Les usagers de ces services mettent en avant la **qualité de service** plus que le prix. Selon les usagers, les principaux atouts de ces services vis-à-vis du taxi sont l'efficacité de l'application *smartphone* et les modalités de paiement ; deux atouts dont les taxis pourraient profiter en renforçant le développement d'une application similaire pour leurs usagers.

» ... et créent également une nouvelle demande.

Les services avec **conducteur occasionnel** créent un marché et une nouvelle demande. En effet, les **usagers** de ces services sont **majoritairement jeunes et étudiants, une cible quasi-inexistante chez les usagers du taxi** et moins présente chez les usagers des services avec chauffeur professionnel. Par ailleurs, les usagers des services avec conducteur occasionnel constituent une réserve pour les services avec chauffeur professionnel et le taxi. Autrement dit, les services avec conducteur occasionnel créent une **habitude d'usage** pour une population jeune qui pourra utiliser massivement l'ensemble des services avec chauffeur lorsqu'elle sera plus âgée.

» Des services qui développent la mobilité des usagers

L'application *smartphone* a très clairement développé les usages des services avec chauffeur. Alors que les fréquences d'usage moyennes d'un usager du taxi sont de 2,6 déplacements par mois, les fréquences d'usage moyennes d'un usager des services avec chauffeur sont de **4,2 déplacements par mois**, soit 60 % de déplacements de plus. Par ailleurs, lorsque le service avec chauffeur n'est

pas disponible, le taxi devient une alternative pour 39 % des usagers.

De plus, les usagers sont 40 % à déclarer que les services avec chauffeur leur permettent de faire des déplacements (et donc des activités) qu'ils n'auraient pas pu faire avant. Pour le dernier déplacement qu'ils ont réalisé avec ce service, ils sont 27 % à dire que c'est un déplacement qu'ils n'auraient pas pu faire autrement. On peut donc considérer que **27 % des déplacements réalisés avec ces services sont des déplacements qui n'auraient pas eu lieu sans**. Pour l'essentiel, ce sont des déplacements dont le motif est une sortie (restaurant, cinéma, théâtre, boîte de nuit, etc.) et qui sont principalement réalisés en soirée. Ils ont donc un **impact direct sur l'activité économique**. Ils ont probablement une influence positive sur la sécurité routière en limitant les accidents de la route liés à des sorties nocturnes et à la consommation d'alcool.

10 adjectifs les plus cités par les usagers d'Uber pour qualifier les services avec chauffeur



Méthodologie de l'enquête

➤ Une enquête auto-administrée en ligne a été menée du **12 au 22 juin 2015** (avant la suspension en France des services avec conducteur occasionnel uberPOP et Djump le 3 juillet 2015).

➤ **150 questions** ont été posées pour caractériser l'usage et l'intérêt des services de transport avec chauffeur mais aussi des autres modes de transport.

➤ Elle a été diffusée par Uber auprès des inscrits à son application.

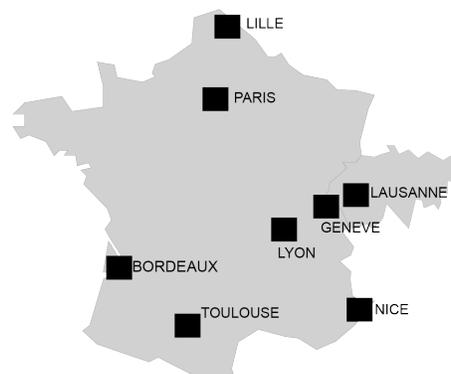
➤ Les répondants résident dans **6 agglomérations françaises** (Paris, Lyon, Lille, Nice, Bordeaux, Toulouse) et **2 agglomérations suisses** (Lausanne, Genève).

➤ Après apurement des données, **6 476 personnes ont répondu** dont :

- 1 175 utilisant les services avec chauffeur professionnel ;
- 1 442 utilisant les services avec conducteur occasionnel ;
- 3 859 utilisant les deux types de services avec chauffeur ;

➤ L'intervalle de confiance de 95 % est de 0,2 points au minimum et de 1,2 point au maximum.

Une enquête auprès de 6.476 usagers



Nicolas Louvet
6t-bureau de recherche
01 53 09 26 36

info@6t.fr
www.6t.fr

www.6t.fr/blog
Twitter : @6tRecherche

Rapport d'analyse complet disponible sur demande

6t – bureau de recherche en bref - www.6t.fr

L'ambition du bureau de recherche 6t est de se situer à l'interface de la recherche académique et de l'étude appliquée pour répondre à la demande sociale par une expertise de haut niveau, tout en produisant des connaissances scientifiques et techniques au service de la décision.

Les compétences de 6t permettent de mobiliser différents types de méthodes propres à la compréhension de la sociologie et de la géographie urbaine, et de mener des analyses qualitatives, quantitatives et cartographiques.

Cette variété de compétences repose sur une équipe pluridisciplinaire composée de sociologues, géographes, politistes, ingénieurs et urbanistes qui accompagnent régulièrement les autorités publiques sur les enjeux urbains en lien avec la mobilité, les usages et les modes de vie.